CANVAS · A4 PAYSAGE

Qui décide vraiment ?

Flux choisi : .....

Intention : .....

Entrée	Qualification	Décision	Action	Décision	Résultat	Impact

Questions	Étape / décision 1	Étape / décision 2	Étape / décision 3
Qu’est-ce qui circule ?			
Qui intervient ?			
Qui décide réellement ?			
Humain, IA ou les deux ?			
Qui contrôle et qui en répond ?			

Entourez un endroit où la décision est floue. Quel arbitrage faut-il expliciter ?

Prochain pas / avec qui / quand : .....

CANVAS · EXEMPLE PÉDAGOGIQUE

Qui décide vraiment ?

Flux : répondre à un mail client nécessitant une vérification de garanties

Intention : une réponse fiable dans le délai convenu.

Entrée	Qualification	Décision	Action	Décision	Résultat	Impact

Questions	Orientation / qualification	Réponse / action	Exception / contrôle
Qu’est-ce qui circule ?	Mail, pièces et données utiles	Dossier vérifié et projet de réponse	Cas hors mandat et motif d’escalade
Qui intervient ?	Outil de tri et agent	Agent habilité	Responsable habilité selon le sujet
Qui décide réellement ?	L’agent valide ou corrige l’orientation	L’agent engage la réponse dans son mandat	Le responsable tranche l’exception
Humain, IA ou les deux ?	IA propose, humain vérifie selon les règles	IA assiste, humain autorise l’envoi	Humain arbitre, IA peut documenter
Qui contrôle et qui en répond ?	Contrôle du classement à définir	Agent : réponse ; métier : règles	Autorité et suivi à nommer

Point à clarifier : qui peut autoriser une réponse hors mandat, et sous quel délai ?

Illustration pédagogique. Adapter les mandats, les seuils et les contrôles au contexte.